

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 05
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 01/08/2016 PÁGINA: 1 de 12
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRI	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

1. OBJETIVO

Realizar la socialización, formulación, implementación y seguimiento de las medidas de satisfacción en la Ruta Integral - Reparación Individual, de acuerdo a lo establecido en el artículo 139 de la ley 1448 de 2011.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la identificación de las solicitudes de medidas de satisfacción, las cuales pueden ser por oferta o demanda, en el marco de la ruta de reparación individual, y finaliza con la implementación y seguimiento de la medida de satisfacción implementada a las víctimas que define de la ley 1448.

3. DEFINICIONES

- **ACCIONES SIMBÓLICAS DE ACOMPAÑAMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE OTRAS MEDIDAS:** acciones simbólicas que se realizan para acompañar la implementación de otras medidas o procesos como: ferias integrales de servicio, indemnizaciones masivas, jornadas de reparación integral por enfoque diferencial, retornos, etc.
- **ASESOR MEDIDAS DE SATISFACCIÓN:** Profesional de la Dirección de Reparación encargado de brindar línea técnica en materia de medidas de satisfacción.
- **CARTAS DE DIGNIFICACIÓN:** es un mensaje estatal de reconocimiento de la condición de víctima, exaltación de su dignidad, nombre y honor, que se entrega al momento de la elaboración del PAARI, para reafirmar el compromiso del Estado en su proceso de reparación integral.
- **CONMEMORACIONES:** actos públicos de recordación de una fecha significativa para las víctimas, en el marco de los hechos de violencia, resistencia o que estén relacionados con los daños sufridos, que buscan preservar la memoria frente a los hechos para que estos no vuelvan a suceder.
- **HERRAMIENTA MAARIV:** Herramienta tecnológica que permite llevar el registro sistemático de diferentes procedimientos de la Dirección de Reparación con el fin de atender las necesidades de información y contar con la disponibilidad de la misma en los diferentes componentes de la Reparación Integral.
- **INICIATIVAS LOCALES DE MEMORIA:** acciones o procesos propuestos y desarrollados por las víctimas, organizaciones y comunidades, que a través de diferentes herramientas artísticas y comunicativas buscan desestigmatización y recuperación del buen nombre de las víctimas, así como la preservación de la memoria frente a los hechos para que estos no vuelvan a suceder.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 05
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 01/08/2016 PÁGINA: 2 de 12
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRI	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

- **IMPLEMENTADORES NIVEL NACIONAL:** profesionales encargados de realizar el seguimiento desde el nivel nacional a los enlaces de acompañamiento integral en territorio.
- **LÍDER DE MEDIDAS DE SATISFACCIÓN INDIVIDUAL:** profesional encargado de dar línea técnica y realizar seguimiento a lo relacionado con las medidas de satisfacción en la Ruta Integral - Reparación Individual.
- **LÍNEA TÉCNICA DE ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE GÉNERO:** profesionales del equipo de Acompañamiento Integral de la Subdirección de Reparación Individual que acompañan y dan línea técnica en el tema de enfoques diferenciales y tienen a cargo el seguimiento de las jornadas de reparación integral por enfoque diferencial.
- **MEDIDAS DE SATISFACCIÓN:** Las Medidas de Satisfacción son un componente de la reparación integral. Estas medidas son acciones o procesos de carácter material e inmaterial, tendientes a restablecer la dignidad de las víctimas y difundir la verdad sobre lo sucedido, a través de la reconstrucción de los hechos y preservación de la memoria histórica. Estas acciones tienen como principal objetivo proporcionar bienestar y contribuir a mitigar el dolor de las víctimas.
- **MEDIDAS DE SATISFACCIÓN POR DEMANDA:** cuando la medida de satisfacción a implementar se realiza por solicitud directa de las víctimas o a través de un proceso de concertación a través de los PAARI o directamente con las Direcciones Territoriales o a la Oficina Central (Iniciativas locales de memoria, conmemoraciones, órdenes y sentencias).
- **MEDIDAS DE SATISFACCIÓN POR OFERTA:** cuando se plantean las estrategias o acciones para la implementación de medidas de satisfacción desde la Unidad para las Víctimas (Cartas de dignificación, acciones simbólicas de acompañamiento a la implementación de otras medidas como Jornadas por Enfoque Diferencial, Ferias de Servicio, Entregas masivas de indemnización, Jornadas de Definición de Situación Militar, un retorno, etc.).
- **PROCESOS DE RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD Y SOLICITUDES DE PERDÓN PÚBLICO:** El reconocimiento público de la responsabilidad en la comisión de los hechos victimizantes, y las solicitudes de perdón público, son acciones contempladas dentro de las medidas simbólicas de reparación a las víctimas que tienen como propósito enaltecer la memoria de las víctimas, reconocer públicamente la responsabilidad en la comisión de violaciones a los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario, esclarecer el propósito de los actores armados y de la violencia en las distintas regiones del país entre otros. Desbancar las miradas estigmatizantes y discriminatorias que sobre las víctimas divulgaron los actores armados; Impugnar sus versiones justificadoras, reparar en general, las humillaciones sistemáticas que las víctimas padecieron; restablecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado. Entre otros.
- **PROFESIONAL DE ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL:** profesionales de las Direcciones Territoriales encargados de operativizar el acompañamiento integral en materia de medidas de satisfacción, programa de acompañamiento y enfoques diferenciales y de género.

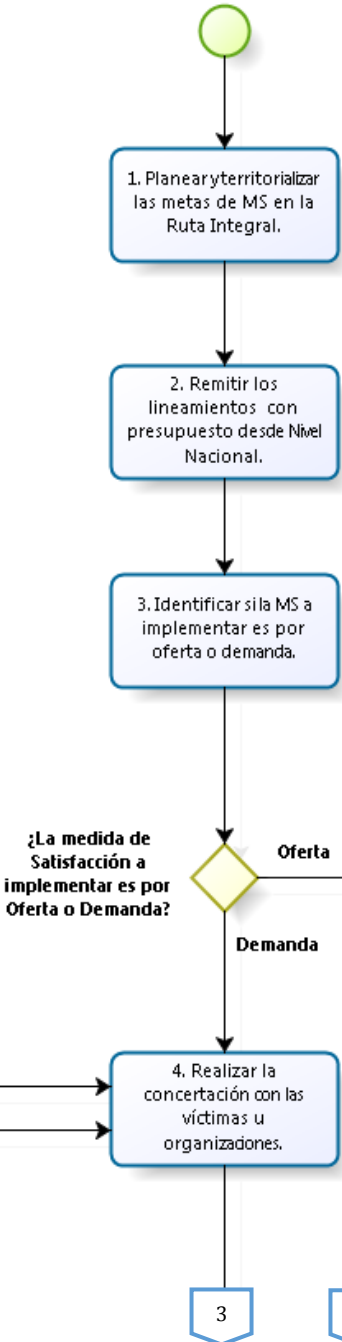
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 05
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 01/08/2016 PÁGINA: 3 de 12
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRI	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

- **REPARACIÓN SIMBÓLICA:** la reparación simbólica tiende a asegurar la preservación de la memoria histórica, la no repetición de los hechos victimizantes, la aceptación pública de hechos, las solicitudes de perdón público y el restablecimiento de la dignidad de las víctimas. En el Decreto 4800 de 2011, se define la reparación simbólica como aquella que comprende la realización de actos u obras de alcance o repercusión pública dirigidas a la construcción y recuperación de memoria histórica, el reconocimiento de la dignidad de las víctimas y la reconstrucción del tejido social.

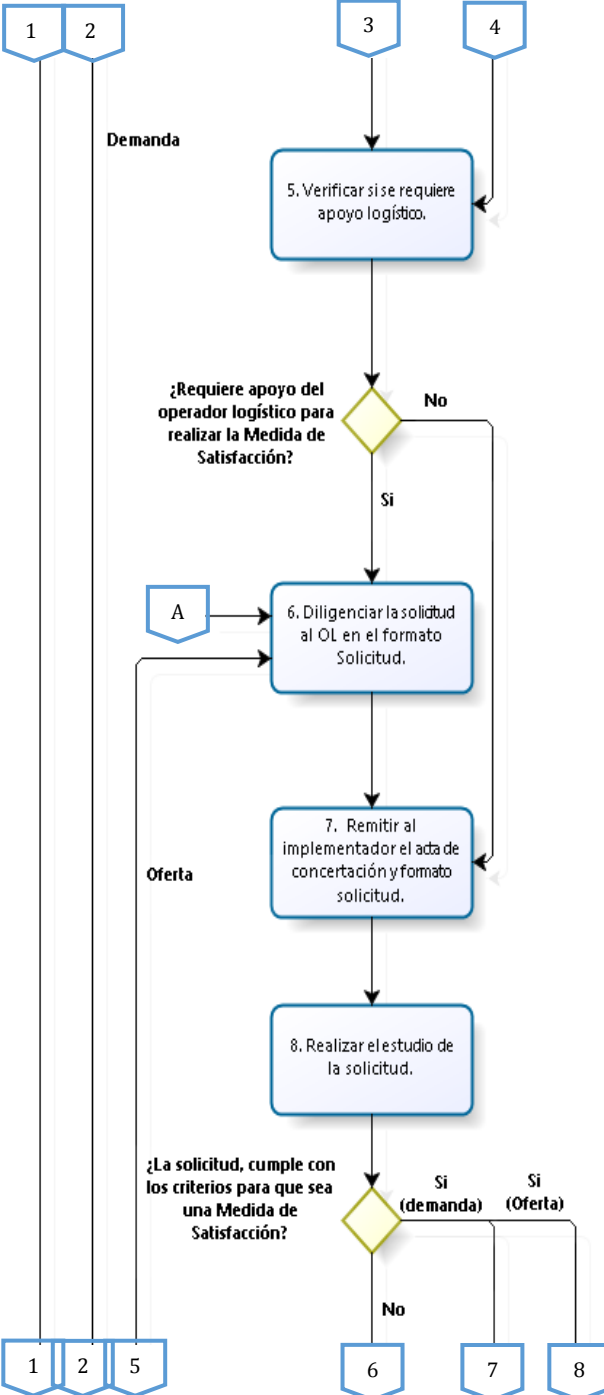
Teniendo en cuenta que la Constitución Colombiana en su artículo 7 reconoce la diversidad étnica y cultural de Colombia, al igual que la Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 establecen este principio en la reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno, es necesario que las medidas de satisfacción en los procesos de reparación, incorporen un enfoque diferencial en las acciones dirigidas a los grupos étnicos y los sectores sociales vulnerables y vulnerados. En este sentido, es importante garantizar el goce efectivo de los derechos de los pueblos indígenas, las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras y el pueblo Rrom. Así mismo, es indispensable garantizar los derechos de los sectores sociales vulnerables o vulnerados, tales como las mujeres, los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, las personas con discapacidad y las personas con orientaciones sexuales e identidades no hegemónicas.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 05
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 01/08/2016 PÁGINA: 4 de 12
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRI	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

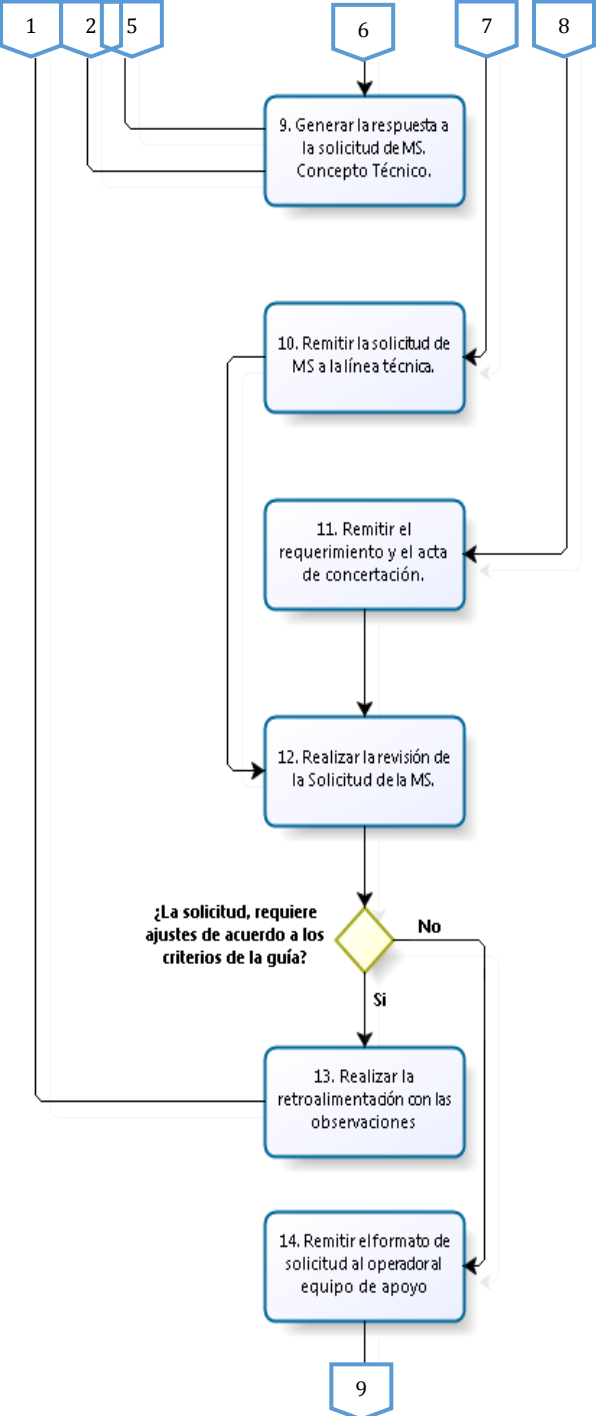
4. ACTIVIDADES

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		1. Planear y territorializar las metas de Medidas de Satisfacción en la Ruta Integral - Reparación Individual, para el plan de acción del año en curso, con base en los indicadores históricos y los que surgen de acuerdo a la dinámica de la línea técnica de medidas de satisfacción y sobre el presupuesto existente.	Subdirector de Reparación Individual / Directores Territoriales / Asesor de Medidas de Satisfacción / Líder de Medidas de Satisfacción Individual / Línea técnica de Enfoques Diferenciales.	Aplicativo SIGGESTIÓN.
2		2. Remitir los lineamientos con presupuesto desde Nivel Nacional. Nota: esto se lleva a cabo de manera permanente.	Asesor Medidas de Satisfacción y/o Líder de Medidas de Satisfacción Individual. Línea técnica enfoques	Correo Electrónico con lineamientos para la formulación de la medida de satisfacción y/o actas de reunión de videoconferencias.
3 PC		3. Identificar si la Medida de Satisfacción a implementar es por oferta o por demanda. (Ver Punto 3. Definiciones) ¿La Medida de Satisfacción es por Oferta o por Demanda? Si la Medida de Satisfacción es por demanda , continuar con la actividad 4. Si la Medida de Satisfacción es por oferta , continuar con la actividad 5. NOTA: Si no se tiene claridad frente al presupuesto disponible, consultar con el implementador y a su vez con el líder de medidas de satisfacción la disponibilidad presupuestal y/o realizar la gestión de los recursos con los entes territoriales.	Profesional de Acompañamiento Integral	Correo Electrónico.
4		4. Realizar la concertación con las víctimas u organizaciones que solicitan la medida de satisfacción.	Profesional de Acompañamiento Integral	Acta de concertación.

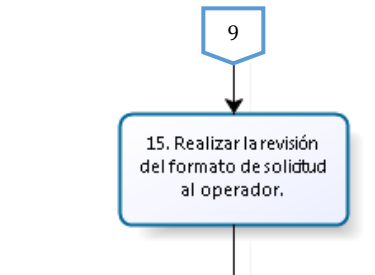
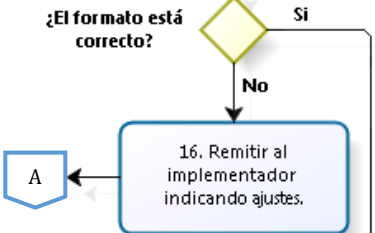
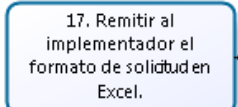
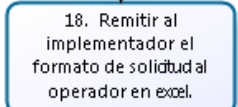
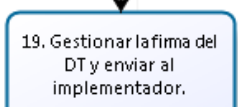
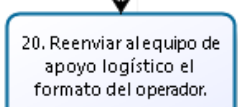
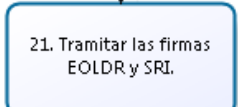
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL		CÓDIGO: 400.08.08-4
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA		VERSIÓN: 05 FECHA: 01/08/2016 PÁGINA: 5 de 12
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRI	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN	

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
5 PC		5. Verificar si se requiere apoyo del operador logístico. ¿Requiere apoyo del operador logístico para realizar la Medida de Satisfacción? Si requiere apoyo del operador logístico continuar con la actividad 6. Si No requiere apoyo del operador logístico continuar con la actividad 7.	Profesional de Acompañamiento Integral.	Correo Electrónico con la solicitud.
6		6. Diligenciar la solicitud al operador logístico en el formato Solicitud al Operador.	Profesional de Acompañamiento Integral	Formato Solicitud al Operador diligenciado en Excel.
7		7. Remitir al implementador el acta de concertación (cuando es por demanda) junto con el formato de solicitud al operador logístico en Excel (cuando se requiere apoyo del operador), en los tiempos establecidos, (mínimo 10 días hábiles anteriores al día de la actividad).	Profesional de Acompañamiento Integral	Correo electrónico con el acta de concertación y/o el formato en Excel Solicitud al Operador diligenciado.
8 PC		8. Realizar el estudio de la solicitud. ¿La solicitud, cumple con los criterios para que sea una Medida de Satisfacción? Si (demanda) Si (Oferta) No Si la solicitud NO cumple con los criterios de Medidas de Satisfacción, continuar con la actividad 9. Si la solicitud cumple con los criterios de Medidas de Satisfacción, continuar con la actividad 10 si es por oferta o a la actividad 11 si es por demanda.	Implementador	Correo Electrónico.

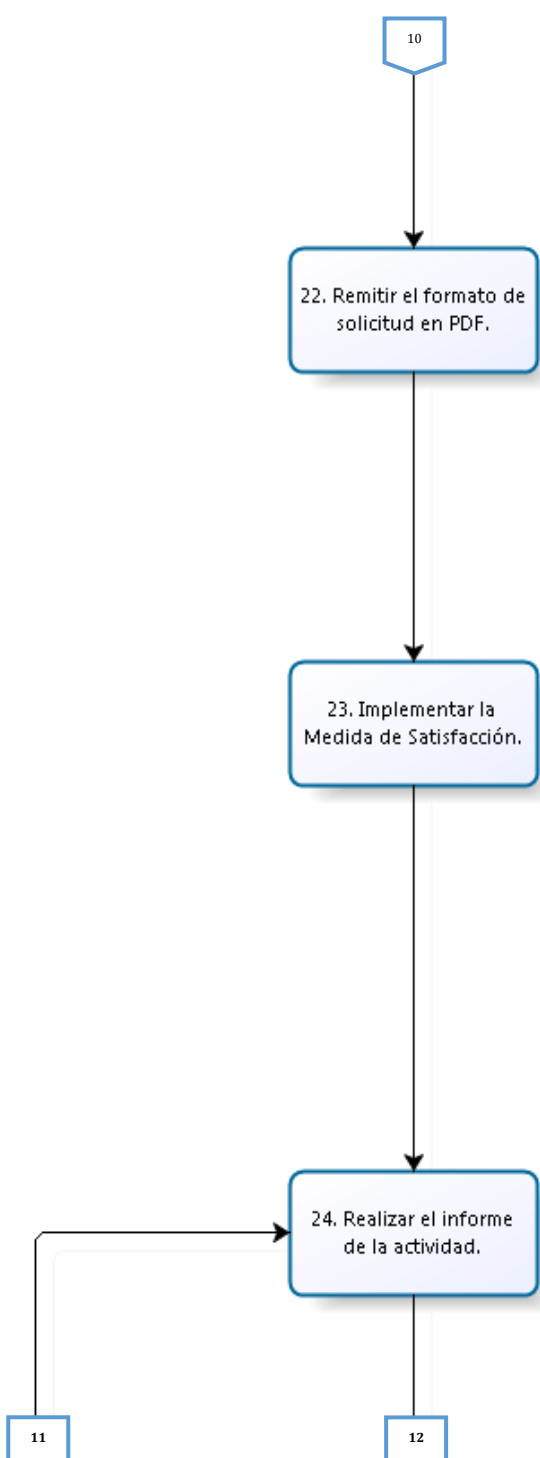
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 05
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 01/08/2016 PÁGINA: 6 de 12
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRI	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
9		9. Generar la respuesta a la solicitud de medida de satisfacción, dando un concepto técnico al solicitante de la no viabilidad del caso, para que sea ajustada y - Regresar a la actividad 4 si es por demanda o - a la actividad 6 si es por oferta.	Implementador	Correo Electrónico.
10		10. Remitir la solicitud de medida de satisfacción a la línea técnica en el marco de la cual se vaya a llevar a cabo la medida (Enfoques Diferenciales, Programa de Acompañamiento, etc.) y seguir el procedimiento correspondiente a cada línea técnica y continuar a la actividad 12.	Implementador	Correo Electrónico. Formato de Operador Logístico en Excel.
11		11. Remitir el requerimiento y el acta de concertación al líder de Medidas de Satisfacción para su revisión y visto bueno.	Implementador	Correo Electrónico.
12 PC		12. Realizar la revisión de la solicitud de medida de satisfacción, para determinar si requiere ajustes de acuerdo a los lineamientos de la guía conceptual de Medidas de Satisfacción. ¿La solicitud, requiere ajustes de acuerdo a los criterios de la guía? Si la solicitud requiere ajustes de acuerdo a los criterios de la guía, continuar con la actividad 13. Si la solicitud No requiere ajustes de acuerdo a los criterios de la guía, continuar con la actividad 14.	Líder de Medidas de Satisfacción Individual.	Formato de Operador Logístico en Excel.
13		13. Realizar la retroalimentación con las observaciones	Líder de Medidas de Satisfacción Individual.	Correo Electrónico.
14		14. Remitir el formato de solicitud al operador al equipo de apoyo 14. Remitir el formato de solicitud al operador al equipo de apoyo logístico de la Dirección de Reparación para el trámite, con copia al implementador.	Líder Medidas de Satisfacción / Implementador	Correo Electrónico. Formato de Operador Logístico en Excel

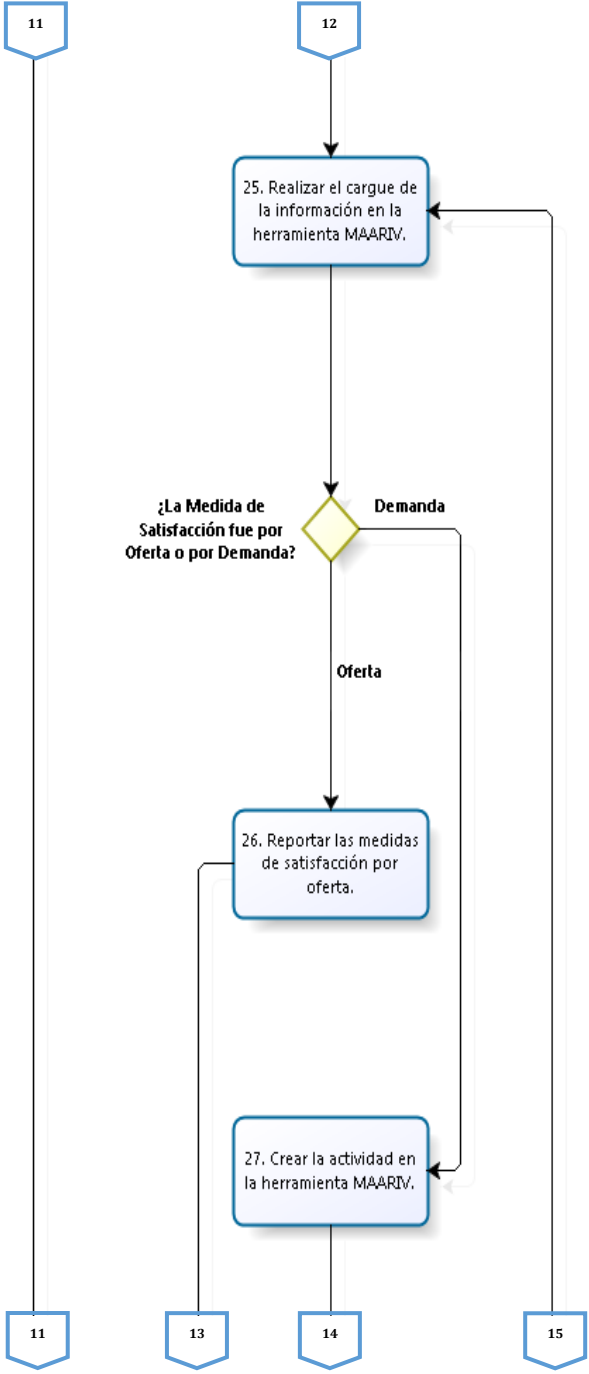
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL		CÓDIGO: 400.08.08-4
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA		VERSIÓN: 05 FECHA: 01/08/2016 PÁGINA: 7 de 12
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRI	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN	

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
15 PC		15. Realizar la revisión del formato de solicitud al operador. ¿El formato está correcto? Si el formato no está correcto continuar con la actividad 16 . Si el formato está correcto continuar a la actividad 17 .	Profesional del Equipo de Apoyo Logístico	Formato solicitud operador.
16		16. Remitir al implementador indicando los ajustes que se deben realizar al formato de solicitud al operador y regresar a la actividad 6 . Nota: a menos que se vaya a agregar o disminuir algún ítem en el formato de operación logística, no se requiere pasar nuevamente el formato con los ajustes a revisión del líder de medidas de satisfacción. Se debe enviar directamente al profesional del equipo de apoyo logístico.	Profesional del Equipo de Apoyo Logístico	Correo electrónico
17		17. Remitir al Implementador el formato de solicitud al operador en Excel en un correo que indique que está aprobado para gestionar la firma del Director Territorial.	Profesional del Equipo de Apoyo Logístico	Correo electrónico y formato solicitud operador aprobado
18		18. Remitir al Profesional de Acompañamiento Integral un correo electrónico y el formato de solicitud al operador aprobado para firma del Director Territorial.	Implementador	Correo electrónico y formato solicitud operador aprobado
19		19. Gestionar la firma del Director Territorial y enviar al implementador el formato de solicitud al operador firmado en PDF junto con el Excel aprobado. Nota: se requiere que en el correo vayan los dos formatos juntos.	Profesional de Acompañamiento Integral	Correo electrónico, formato solicitud al operador en Excel y firmado en PDF
20		20. Reenviar al equipo de Apoyo Logístico el formato de solicitud al operador firmado por el Director Territorial en PDF junto con el Excel.	Implementador	Correo electrónico, formato solicitud al operador en Excel y firmado en PDF
21		21. Tramitar las firmas del equipo de operación logística de la Dirección de Reparación y de la Subdirección de Reparación Individual.	Profesional del Equipo de Apoyo Logístico	Formato solicitud al operador con todas las firmas.

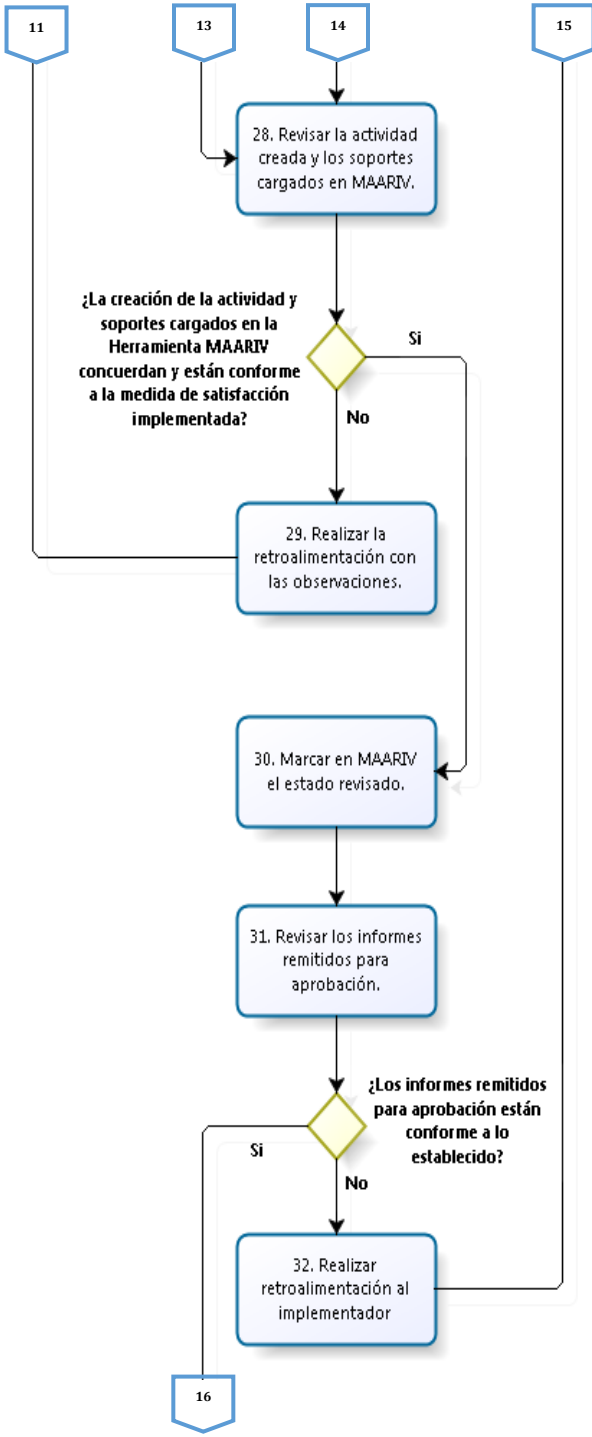
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 05
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 01/08/2016 PÁGINA: 8 de 12
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRI	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
22	 <pre> graph TD 10[10] --> 22[22. Remitir el formato de solicitud en PDF.] 22 --> 23[23. Implementar la Medida de Satisfacción.] 23 --> 24[24. Realizar el informe de la actividad.] 24 --> 11[11] 24 --> 12[12] </pre>	22. Remitir el formato de solicitud en PDF con todas las firmas, junto con el archivo Excel al correo operación.reparacion@unidadvictimas.gov.co con copia al implementador, al Profesional de Acompañamiento Integral y al líder de medidas de satisfacción, este último en el caso de las medidas de satisfacción por demanda. Nota: El correo operacion.reparacion@unidadvictimas.gov.co no atenderá solicitudes que provengan de correo diferentes a los de los profesionales del equipo de Apoyo Logístico.	Profesional del Equipo de Apoyo Logístico	Correo electrónico con formato solicitud al operador firmado.
23		23. Implementar la Medida de Satisfacción. Nota 1: En caso tal que la actividad deba ser cancelada o aplazada, el Director Territorial debe enviar un correo electrónico al Equipo de Apoyo Logístico, con copia al profesional de acompañamiento integral, al implementador y al líder de medidas de satisfacción, cuando la medida es por demanda, justificando la cancelación. Para volver a solicitar el requerimiento con una nueva fecha, regresar a la actividad 4. Nota 2: En caso que se requiera un cambio o ajuste en el requerimiento, enviar la solicitud por correo al Implementador y este posteriormente al equipo de Apoyo Logístico, quien valorará la posibilidad de hacer o no el ajuste.	Dirección Territorial Profesional de Acompañamiento Integral.	Listados de Asistencia y registro fotográfico. Correo electrónico en caso de cancelación o ajuste del requerimiento.
24		24. Realizar el informe de la actividad, en los formatos establecidos para tal fin con un máximo de 8 días hábiles después de realizada la actividad. Nota 1: el informe debe estar firmado por el profesional de acompañamiento integral o en su defecto por el profesional responsable de la medida en la dirección territorial y escaneado en PDF con sus respectivos soportes. Nota 2: no se aprobarán nuevas solicitudes de medidas de satisfacción si no se han reportado todas las acciones del mes anterior.	Profesional de Acompañamiento Integral	Informe de actividad

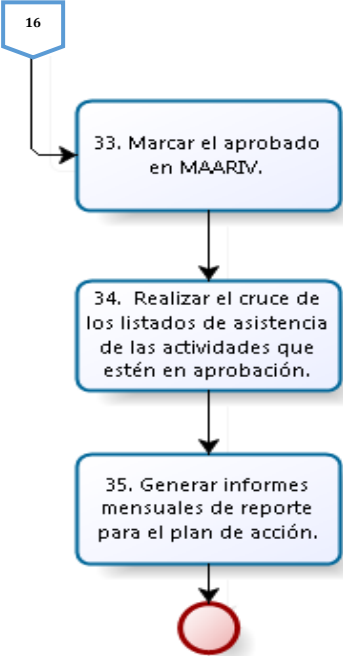
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL		CÓDIGO: 400.08.08-4
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA		VERSIÓN: 05 FECHA: 01/08/2016 PÁGINA: 9 de 12
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRI	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN	

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
25 PC	 <pre> graph TD 11 --> 25[25. Realizar el cargue de la información en la herramienta MAARIV.] 25 --> D{¿La Medida de Satisfacción fue por Oferta o por Demanda?} D -- Oferta --> 26[26. Reportar las medidas de satisfacción por oferta.] D -- Demanda --> 27[27. Crear la actividad en la herramienta MAARIV.] 26 --> 13[13] 27 --> 13 13 --> 14[14] 14 --> 15[15] </pre>	25. Realizar el cargue de la información en la herramienta MAARIV. ¿La Medida de Satisfacción fue por Oferta o por Demanda? Si la Medida de Satisfacción fue por oferta, continuar con la actividad 26. Si la Medida de Satisfacción fue por demanda, continuar con la actividad 27.	Profesional de Acompañamiento Integral	Herramienta MAARIV.
26		26. Reportar las medidas de satisfacción por oferta, realizadas en el marco de la implementación de acciones, como las Jornadas por Enfoque Diferencial o las Ferias Integrales de Servicios. Se reportan en los formatos y módulos en MAARIV del área correspondiente a la medida. Una vez generada la actividad en la herramienta MAARIV, cargar los soportes en el módulo correspondiente a la actividad y marcar la opción que indica que la actividad incluye una medida de satisfacción implementada y comunicar al implementador del cargue y continuar con la actividad 28.	Profesional de Acompañamiento Integral	Id del registro de la actividad, Informe de jornadas, Listados de asistencia, formato del operador logístico firmado y registro fotográfico, marca en la herramienta que indica que la actividad tuvo una medida de satisfacción, correo electrónico.
27		27. Crear la actividad en la herramienta MAARIV, en módulo de medidas de satisfacción que corresponda: Conmemoraciones o Iniciativas Locales. Cargar los soportes y enviar al implementador un correo informando del cargue. Nota: el título de la actividad debe diferenciar el tipo de medida de satisfacción. Ejemplos: - Conmemoración 9 de Abril Medellín. - Iniciativa local de memoria. Conmemoración masacre de Barrancabermeja. - Etc.	Profesional de Acompañamiento Integral	Id del registro de la actividad, Acta de concertación. Informe de jornadas, Listados de asistencia, formato del operador logístico aprobado y firmado y registro fotográfico. Correo electrónico.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 05
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 01/08/2016 PÁGINA: 10 de 12
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRI	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
28 PC	 <pre> graph TD 11[11] --> 28[28. Revisar la actividad creada y los soportes cargados en MAARIV.] 13[13] --> 28 14[14] --> 28 28 --> D1{¿La creación de la actividad y soportes cargados en la Herramienta MAARIV concuerdan y están conforme a la medida de satisfacción implementada?} D1 -- Si --> 29[29. Realizar la retroalimentación con las observaciones.] D1 -- No --> 29 29 --> 30[30. Marcar en MAARIV el estado revisado.] 30 --> 31[31. Revisar los informes remitidos para aprobación.] 31 --> D2{¿Los informes remitidos para aprobación están conforme a lo establecido?} D2 -- Si --> 32[32. Realizar retroalimentación al implementador.] D2 -- No --> 32 32 --> 16[16] </pre>	28. Revisar la actividad creada y los soportes cargados en la herramienta MAARIV. ¿La creación de la actividad y soportes cargados en la Herramienta MAARIV concuerdan y están conforme a la medida de satisfacción implementada? Si la creación de la actividad y los soportes cargados en la Herramienta MAARIV No concuerdan y no están conforme a la medida de satisfacción implementada, continuar con la actividad 29. Si La creación de la actividad y los soportes cargados en la Herramienta MAARIV concuerdan y están conforme a la medida de satisfacción implementada, continuar con la actividad 30.	Implementador	Herramienta MAARIV.
29		29. Realizar la retroalimentación con las observaciones para realizar los ajustes y regresar a la actividad 24.	Implementador	Correo electrónico.
30		30. Marcar en la herramienta MAARIV el estado de revisado y remitir un correo electrónico al Líder de Medidas de Satisfacción Individual con los Id's de las actividades para su aprobación.	Implementador	Marca del estado revisado en la herramienta MAARIV y Correo electrónico.
31 PC		31. Revisar los informes remitidos para aprobación. ¿Los informes remitidos para aprobación están conforme a lo establecido? Si los informes remitidos para aprobación No cumplen con lo establecido, continuar con la actividad 32. Si los informes remitidos para aprobación Sí cumplen con lo establecido, continuar con la actividad 33.	Líder de Medidas de Satisfacción Individual	Herramienta MAARIV.
32		32. Realizar retroalimentación al implementador para que se realicen los ajustes, cambiar el estado a activo y regresar a la actividad 25.	Líder de Medidas de Satisfacción Individual	Correo Electrónico y cambio de estado de la actividad a activo en la Herramienta MAARIV.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 05
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 01/08/2016 PÁGINA: 11 de 12
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRI	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
33		33. Marcar el aprobado en la herramienta MAARIV a la medida de satisfacción implementada.	Líder de Medidas de Satisfacción Individual	Marca de aprobación MAARIV – Módulo de Medidas de Satisfacción.
34		34. Realizar el cruce de los listados de asistencia de las actividades que ya estén en estado de aprobación en la herramienta MAARIV, con el fin de consolidar la base por individuo de víctimas que han accedido a medidas de satisfacción.	Técnico y/o profesional Control y Seguimiento.	Consolidado de víctimas en la herramienta MAARIV.
35		35. Generar informes mensuales de reporte para el plan de acción de la implementación de las medidas de satisfacción con copia al líder de medidas de satisfacción. FIN.	Técnico y/o profesional Control y Seguimiento.	Reporte plan de acción Dirección de Reparación.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía de Medidas de Satisfacción. Documento de trabajo Subcomité Medidas de Satisfacción (No elaborado únicamente por la Unidad para las Víctimas).
- Guía para llevar a cabo procesos de reconocimiento de responsabilidad en la comisión de los hechos y solicitudes de perdón público.
- Formato Acta de Concertación.
- Formato Informe detallado actividades.
- Formato informe detallado Estrategia de Reparación Integral a Mujeres Víctimas de Violencia Sexual.
- Formato Operador Logístico.
- Formato lista de Asistencia a Jornadas.

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
V1	Creación del Procedimiento	Creación del Procedimiento	Creación del Procedimiento	30/01/2014
V2	Actividades, Flujograma y registros asociados	Se reestructura las actividades del procedimiento y	Dar mayor claridad a las actividades y responsables	04/03/2014

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – REPARACIÓN INDIVIDUAL	CÓDIGO: 400.08.08-4 VERSIÓN: 05
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	FECHA: 01/08/2016 PÁGINA: 12 de 12
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – ENLACE SIG DR	MEDIDAS DE SATISFACCIÓN – SRI	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
		Se modifican y/o incluyen registros asociados.	de la ejecución del procedimiento y ajustarlas con la dinámica de la Unidad.	
V3	Objetivo	Se reestructuró el Objetivo	La redacción anterior del objetivo no contaba con los términos del procedimiento	23/09/2014
V3	Alcance	Se reestructuró el alcance	La redacción anterior del alcance no contaba con los términos del procedimiento	23/09/2014
V3	Definiciones	Se plantearon nuevas definiciones	La redacción anterior de las definiciones no contaba con los términos del procedimiento	23/09/2014
V3	Diagrama de flujo y actividades	Se reestructuró el diagrama de flujo, las descripciones, los responsables, los reportes y los puntos de control.	El diagrama de flujo no contaba con los términos del procedimiento	23/09/2014
V3	Documentos de Referencia	Se revisó y replantearon los documentos de referencia.	Era necesario revisar que los documentos de referencia estuvieran en los formatos requeridos.	23/09/2014
V4	Actividades y registros asociados.	Se reestructura las actividades del procedimiento y Se modifican y/o incluyen registros asociados.	Dar mayor claridad a las actividades y responsables de la ejecución del procedimiento y ajustarlas con la dinámica de la Unidad.	30/07/2015
V5	Objetivo, Alcance, Definiciones, Actividades (flujograma, descripción, responsable y registro), documentos de referencia.	Se reestructura el procedimiento.	Dar claridad a la forma de realizar el procedimiento por ajustes en el modelo de operación de la Subdirección de Reparación Individual.	01/08/2016